

Customer Satisfaction 2023

Risultati indagine

A cura di:
Ufficio Comunicazione/Statistica
e Servizio Qualità



CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA ROVIGO



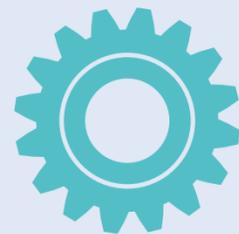
L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2023

L'indagine di rilevazione della soddisfazione degli utenti è uno **strumento** irrinunciabile per il **miglioramento continuo** dei servizi che gli enti pubblici sono chiamati a garantire ed è esplicitamente previsto dalla normativa relativa alla misurazione e valutazione della Performance.

Nella stessa normativa è previsto che i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti siano pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente è, inoltre, presupposto imprescindibile per la gestione del sistema qualità che la Camera di Commercio di Venezia Rovigo ha adottato ai fini del mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 a conferma della capacità dell'organizzazione di mantenere l'uniformità del servizio offerto all'utenza nelle differenti sedi presenti nel territorio, di prestare attenzione alle opinioni e ai suggerimenti per lo sviluppo di servizi sempre più efficaci ed efficienti per il sistema economico di riferimento.





PROGETTAZIONE

L'indagine di Customer Satisfaction Esterna 2023 è stata condotta dall'Ufficio Comunicazione/Statistica in coordinamento col Servizio Qualità, utilizzando un questionario in linea con quello degli anni precedenti.

I questionari sono in linea con quelli utilizzati dalle altre Camere di Commercio del Veneto e con il modello proposto da Unioncamere.



TEMI INDAGATI

- il grado di **soddisfazione** in merito ai **servizi erogati**;
- l'**efficacia** degli strumenti di **comunicazione**;
- l'**efficienza** dei **servizi online e di prenotazione**
- le **difficoltà** attuali riscontrate dagli imprenditori.

Sono stati inoltre chiesti suggerimenti liberi che sono stati consegnati alla dirigenza per una loro analisi.



RILEVAZIONE

Le interviste sono state condotte mediante invio di un questionario compilabile on line (anonimo e facoltativo) agli iscritti alla **newsletter** e agli **indirizzi PEC** di tutte le imprese con sede legale in provincia di Venezia e Rovigo che risultavano attive nel Registro Imprese a giugno 2023.



INVII

Il questionario è stato **inviato** alla PEC di **83031 imprese** (80.702 nel 2022, 26.167 nel 2021 e 78.309 nel 2020) e agli oltre 2900 contatti iscritti alla newsletter. Le PEC effettivamente recapitate sono state 80.932, il 97% di quelle inviate.



PERIODO DI RACCOLTA DATI

La raccolta dati si è svolta **dal 1 luglio al 4 agosto 2023**. La data è stata anticipata per permettere di utilizzare i risultati nella programmazione per il 2024.



NUMERO DI RISPONDENTI

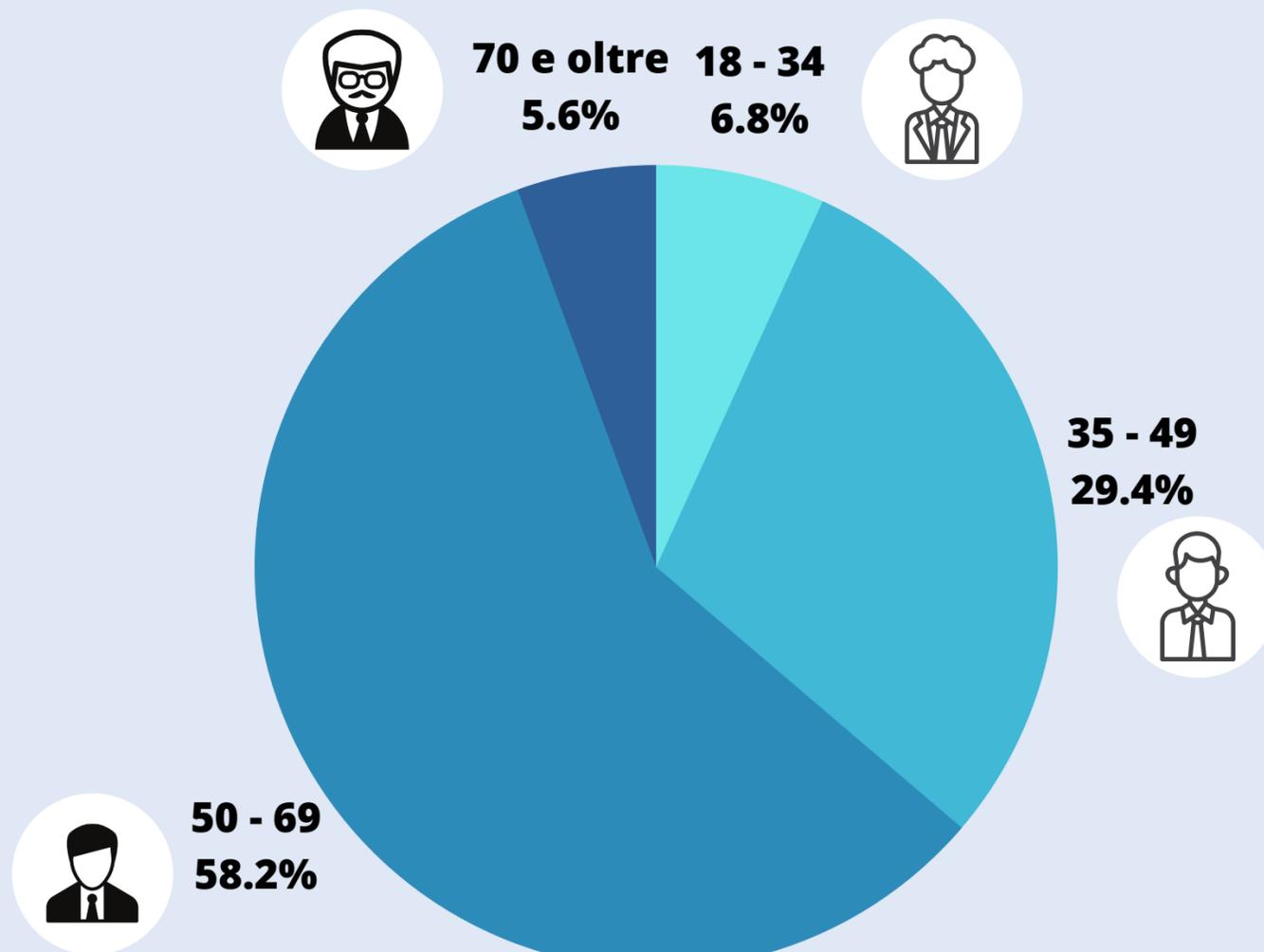
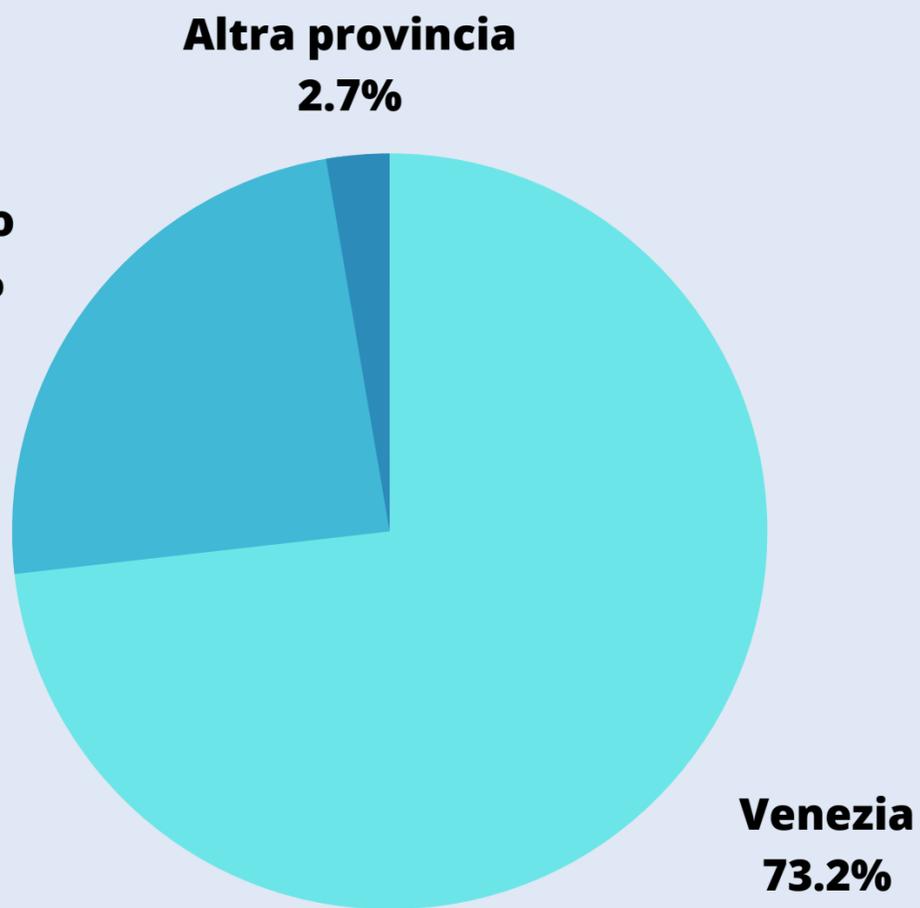
I **rispondenti** sono stati **5583**, con un tasso di risposta del 7%, in diminuzione rispetto all'anno precedente quando si era attestato all'8%.

Provincia di attività e fascia d'età

(Rispondenti: 5.583)

Il **73,2%** dei rispondenti ha individuato come sede di attività o residenza la provincia di **Venezia**, il **24,1%** la provincia di **Rovigo** e il **2,7%** altre Province.

Sono costituiti in maggioranza da soggetti con età da **50 a 69 anni (58.1%)**, mentre la fascia **35-49 anni** va a incidere per il **29,4%** del totale. Minoritarie le fasce dai 18 ai 35 e oltre i 70 anni, che costituiscono rispettivamente il 6,8% e il 5,6% del totale dei rispondenti.



Le caratteristiche dei rispondenti



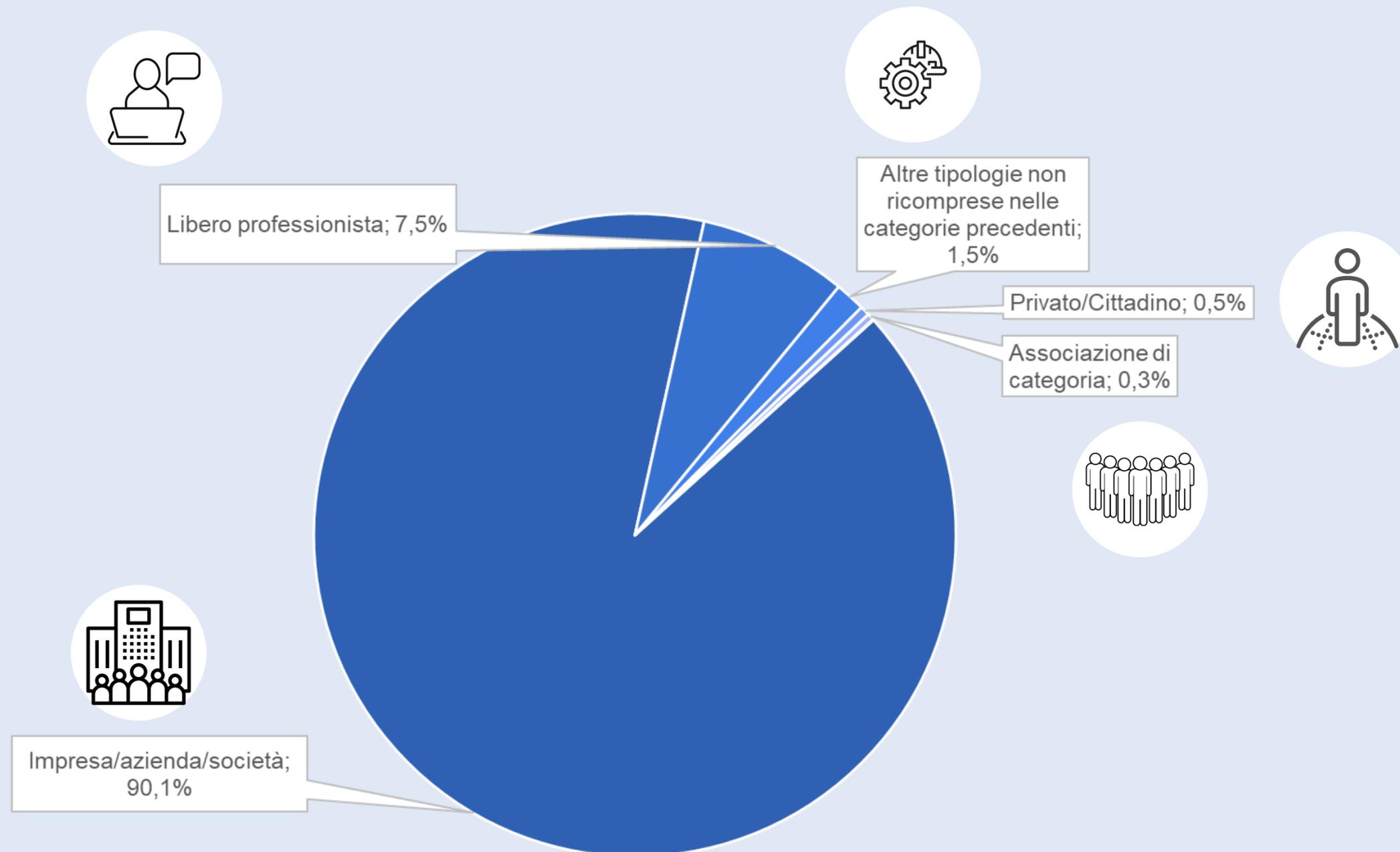


La tipologia di utente

(Rispondenti: 5.583)

Essendo stato fatto un massivo di PEC a circa 81 mila **imprese**, la maggior parte dei rispondenti (l'**90,1%**) appartiene a questa categoria.

Il **7,5%** sono **liberi professionisti**, mentre è minoritaria la partecipazione da parte di cittadini, enti pubblici e associazioni di categoria che sono stati invitati a partecipare tramite newsletter e avviso sul sito.



Le caratteristiche dei rispondenti

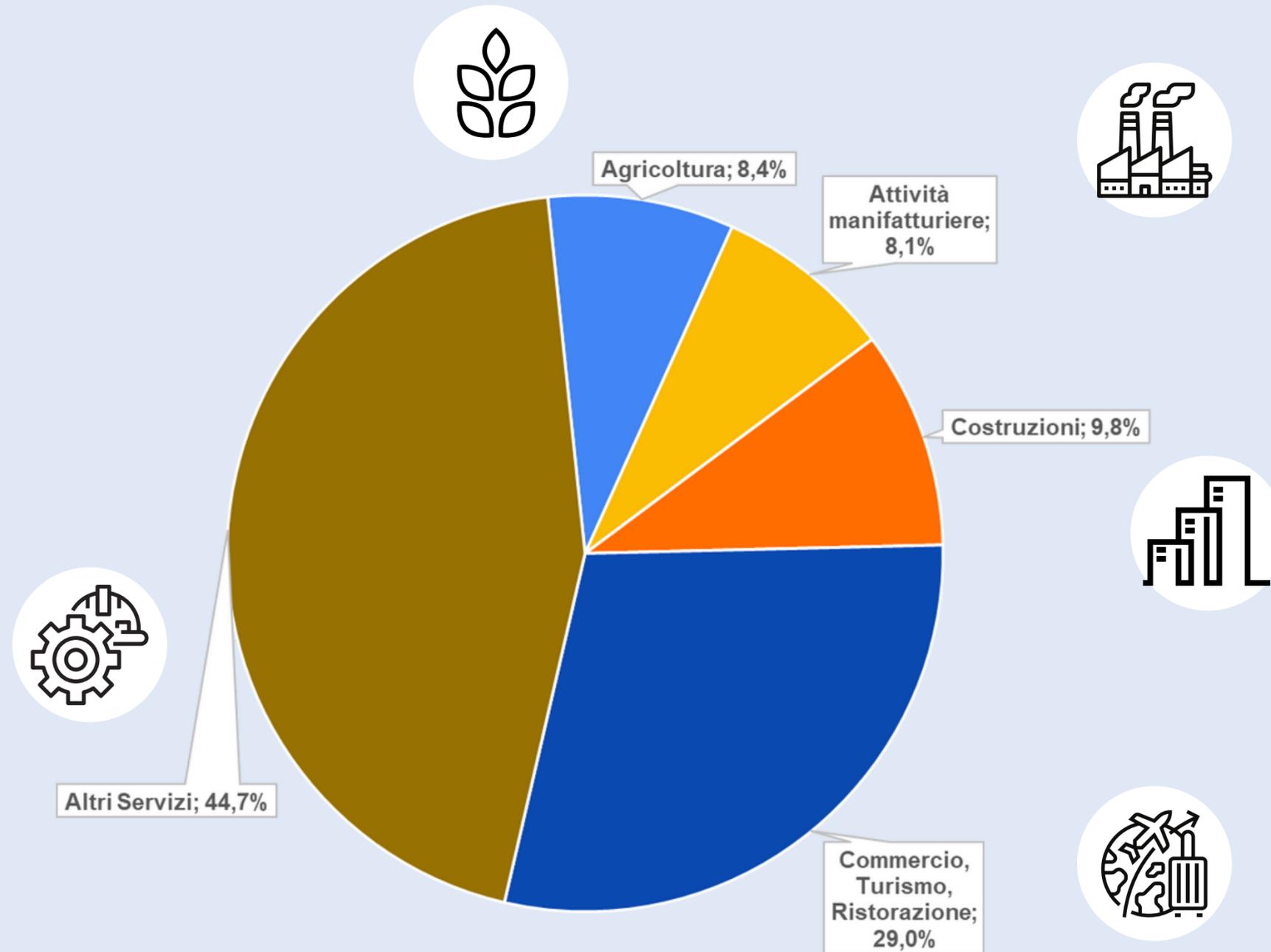




Il settore di attività

(Rispondenti 5.032)

Circa **tre quarti delle imprese** rispondenti, **è attiva nei servizi**: il **29%** nel settore del **commercio, turismo e ristorazione** e il **44,7% negli altri servizi**. Seguono costruzioni (9,8%), agricoltura (8,4%) e attività manifatturiere (8,1%)



Le caratteristiche dei rispondenti



La natura giuridica e le imprese esportatrici

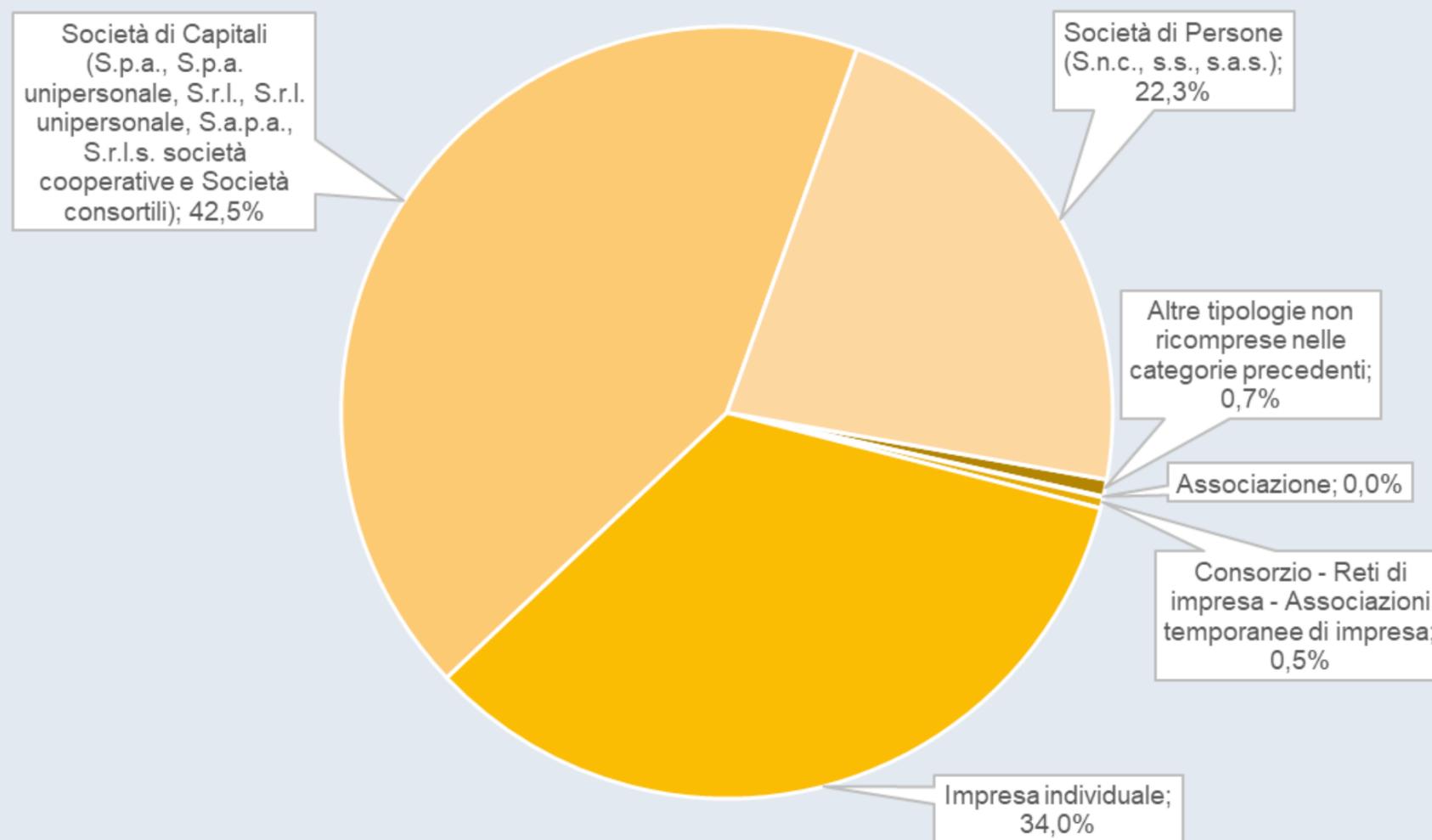
(Rispondenti: 5.032)



La maggioranza delle imprese rispondenti è costituita da società di capitali (42,5%), imprese individuali (37%) e società di persone (22,3%).

Il tasso di risposta è più alto per le società di capitali che rappresentano il 23% delle imprese di Venezia e Rovigo ed è in aumento rispetto all'anno precedente, mentre è più basso per le imprese individuali (56% delle nostre imprese).

Il 93,6% delle imprese rispondenti non esporta.



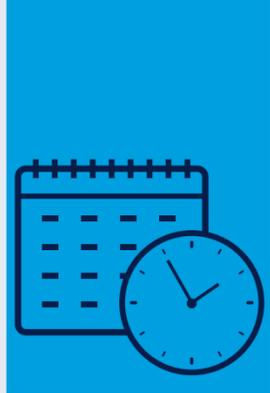
93%

NON esporta



Le caratteristiche dei rispondenti



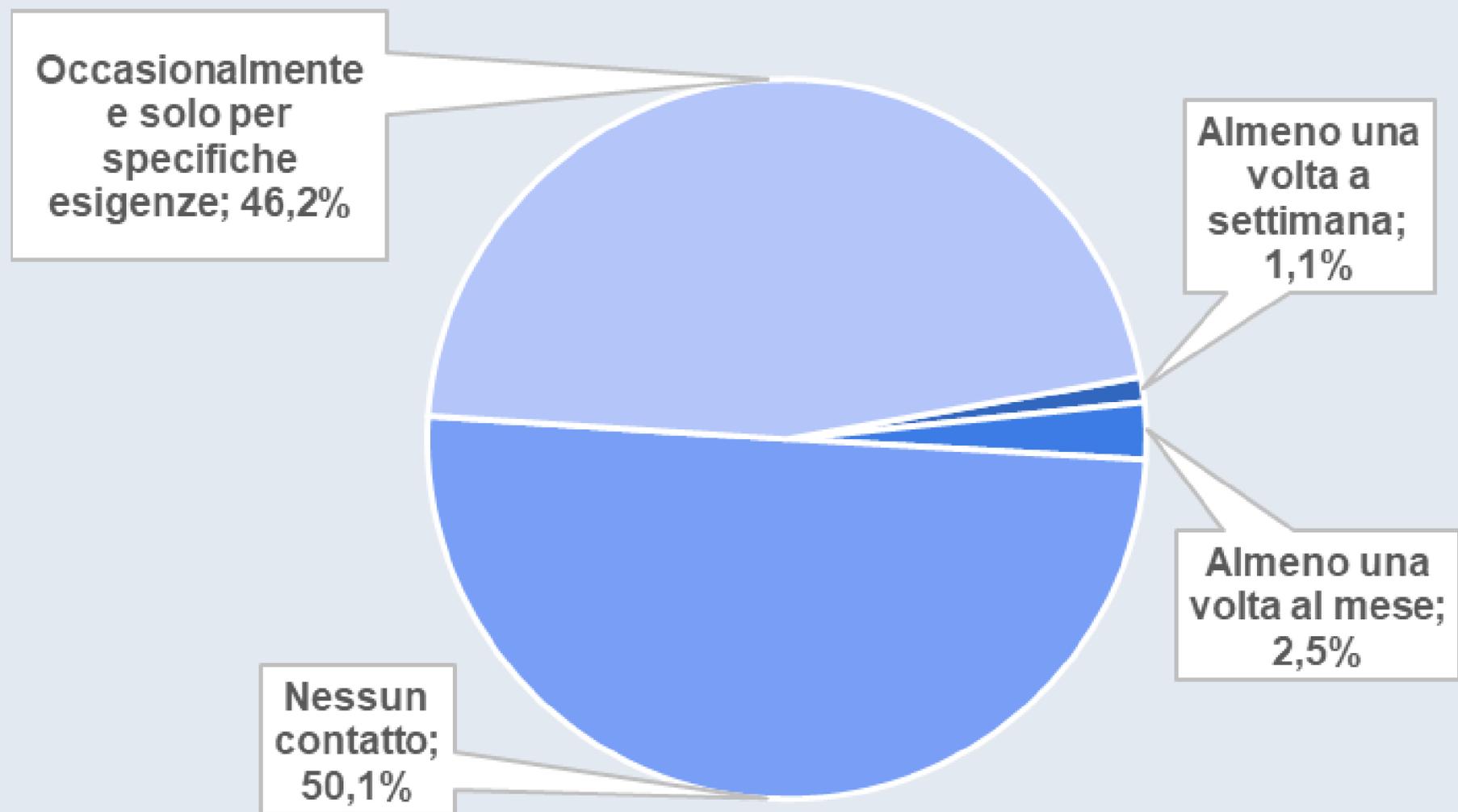


La frequenza di interazione degli utenti con il nostro ente

(Risposte utili: 5583)

E' in aumento rispetto al 2022 la percentuale di utenti che ha avuto contatti con la **Camera di Commercio** che passa dal **46,8% al 49,9%**.

La maggioranza (46,2%) si è rapportata solo occasionalmente per esigenze specifiche.



I servizi della Camera di Commercio





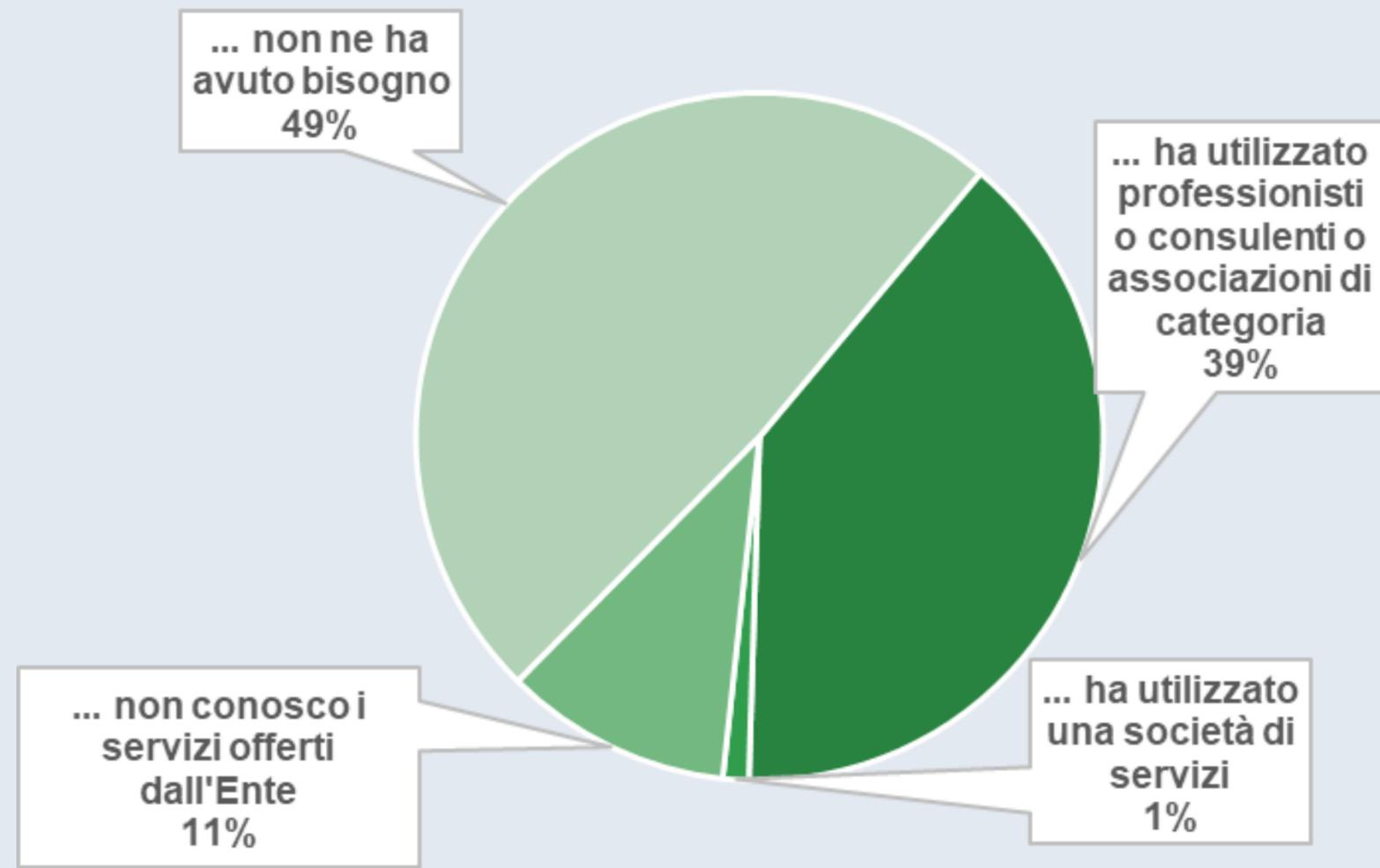
Le motivazioni che hanno spinto gli utenti a non interagire con la Camera

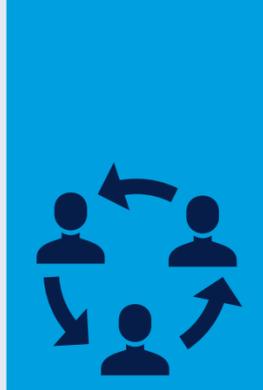
(Risposte utili: 2783)

Coloro che non hanno avuto contatti con la Camera non lo hanno fatto in maggioranza per **mancanza di necessità (49%)**. Tale percentuale è in diminuzione rispetto al 2022 quando si attestava al 51%, mentre sono in aumento i rispondenti che si sono serviti di professionisti, consulenti o associazioni di categoria (39%) o che hanno utilizzato società di servizi (2%)



Rispetto al 2022 è costante la percentuale di chi NON conosce i servizi offerti dall'Ente (11%)





Le modalità di interazione degli utenti con la Camera

(Risposte utili: 2.785)

La maggior parte degli utenti interagisce a distanza, prevalentemente tramite piattaforme on line (47%) e tramite e-mail o sito camerale (30%).

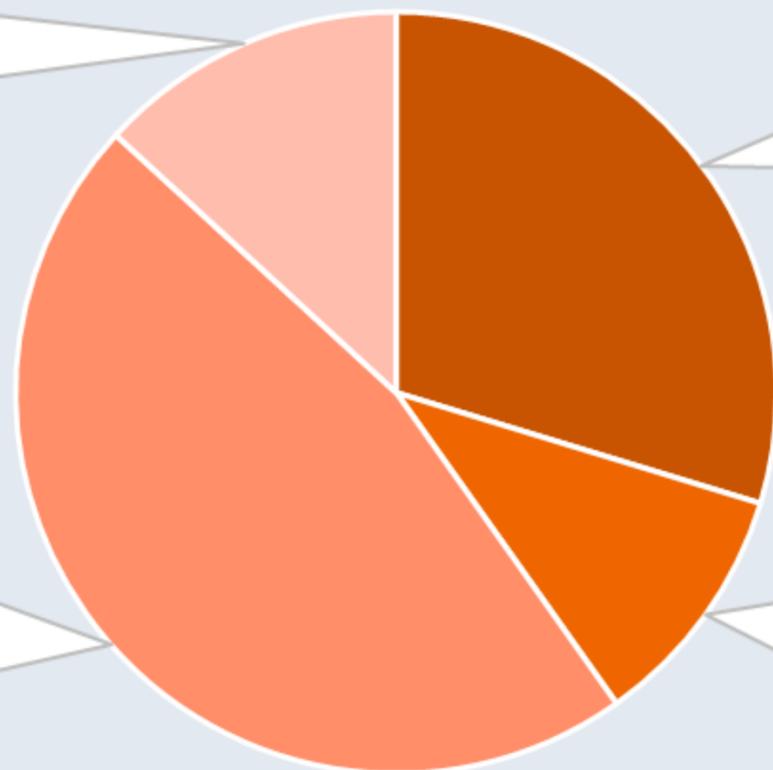
La percentuale di chi interagisce prevalentemente di persona diminuisce rispetto al 2022 (da 15% a 13%).



Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio
13%



Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on line (es. Telemaco, Registroimprese.it, Impresainungiorno.it, ecc.)
47%



Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e sito web della Camera di Commercio
30%



Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono/call center
10%



Formazione Camerale



Il **14,4%** dei rispondenti ha **partecipato a corsi di formazione, seminari o convegni** organizzati dalla Camera di Commercio di Venezia Rovigo.

I servizi della Camera di Commercio



La valutazione dei servizi camerali (1 di 2)

(Scala 1:6)

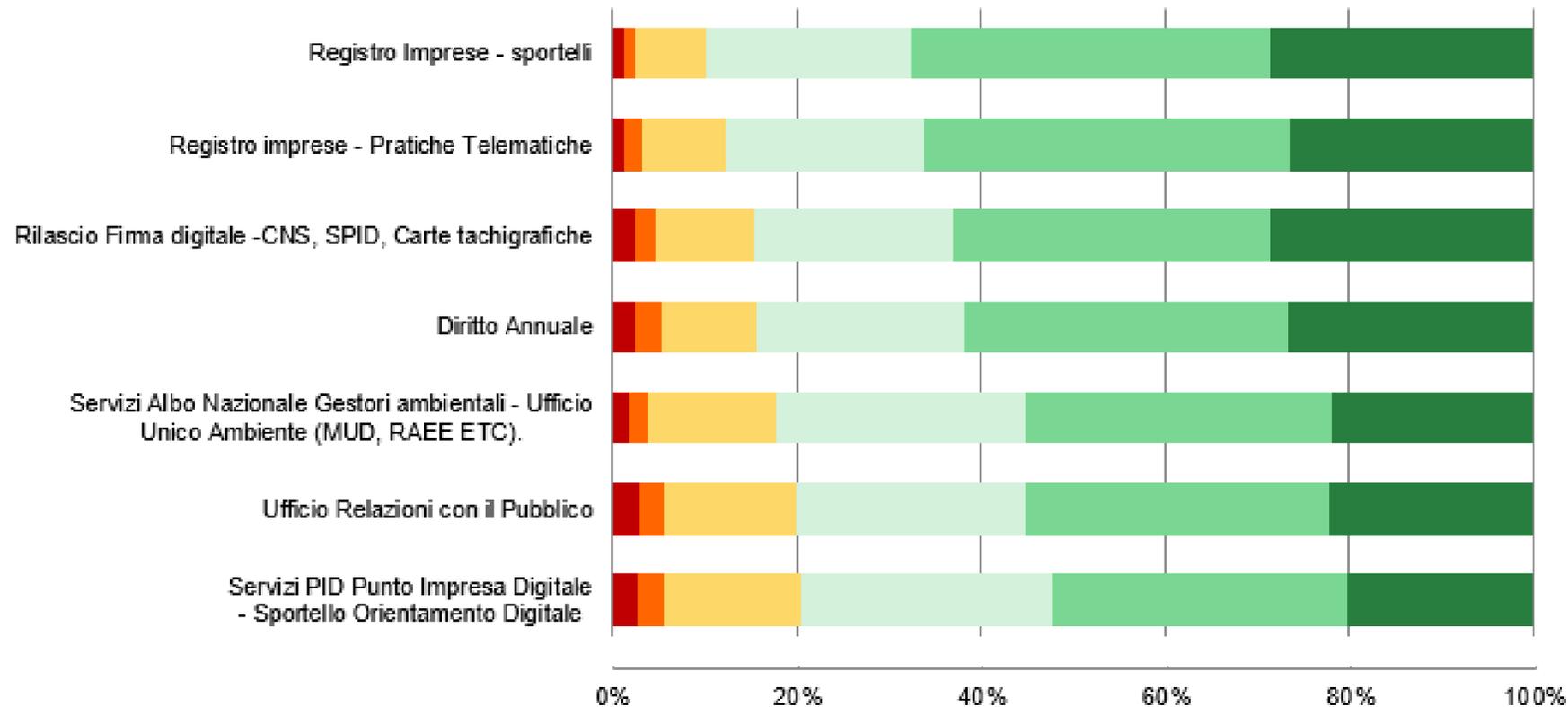


La valutazione media dei Servizi camerali è di **4,55 su 6** con una percentuale di risposte positive dell'82,2%, in lieve diminuzione rispetto alla media dell'anno 2022 (4,56 su 6)*.

I servizi più conosciuti e apprezzati si confermano quelli del Registro Imprese (sportelli e pratiche telematiche), al rilascio Carte tachigrafiche, CNS, firma digitale e al Diritto Annuale.

La valutazione dei servizi camerali

■ Valutazione=1 ■ Valutazione=2 ■ Valutazione=3 ■ Valutazione=4 ■ Valutazione=5 ■ Valutazione=6



N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2023	Media 2022	Media 2021
2284	89,8%	4,82	4,82	4,72
2223	87,8%	4,76	4,79	4,66
1610	84,5%	4,69	4,75	4,59
2183	84,4%	4,65	4,68	4,52
1251	82,2%	4,53	4,51	4,27
1306	79,9%	4,49	4,56	4,36
1077	79,6%	4,44	4,44	4,28



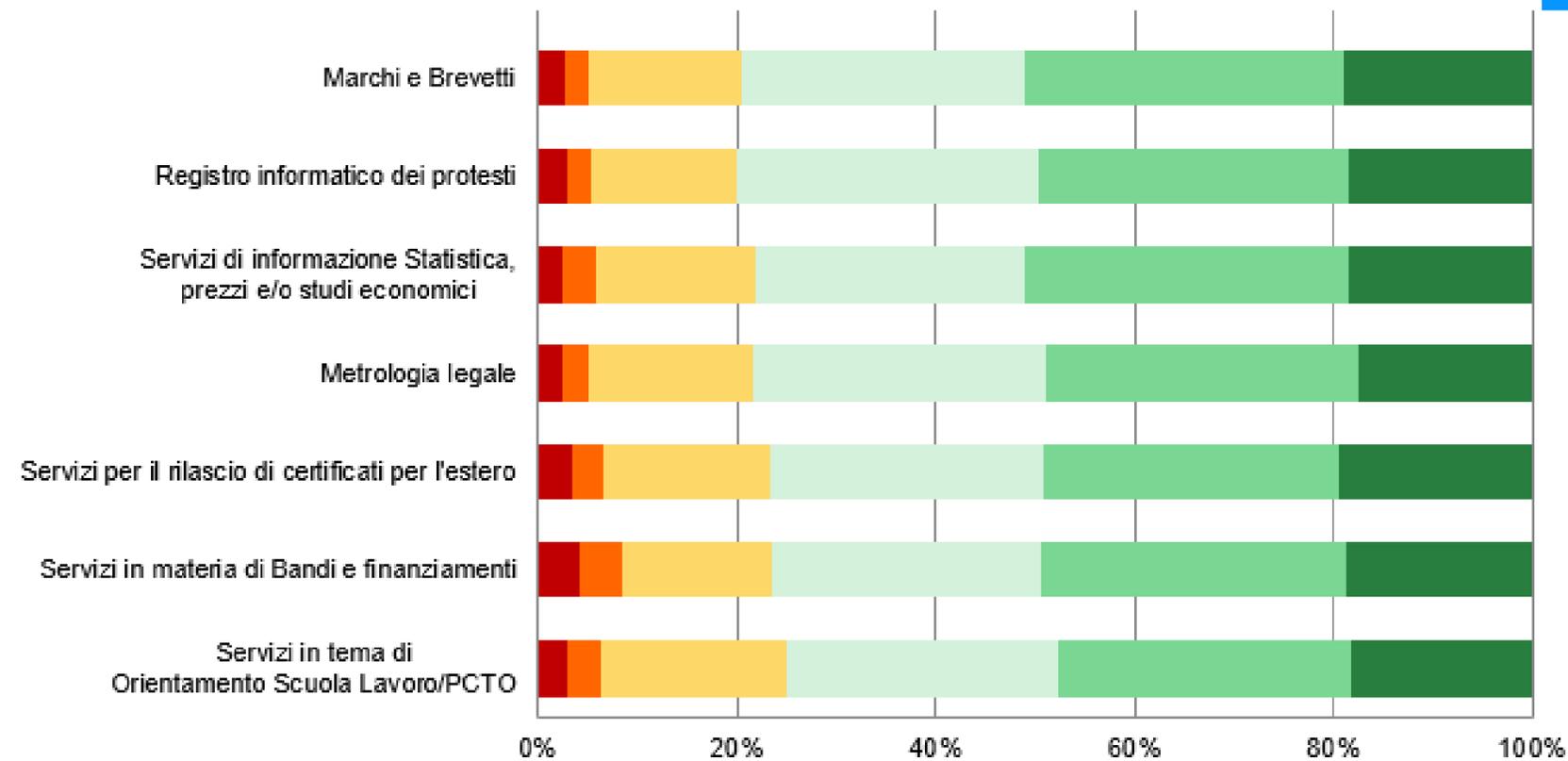
*Si precisa che i giudizi fanno riferimento al periodo di sospensione del lavoro agile per i dipendenti della Camera di Commercio.

La valutazione dei servizi camerali (2 di 2)

(Scala 1:6)



■ Valutazione=1 ■ Valutazione=2 ■ Valutazione=3 ■ Valutazione=4 ■ Valutazione=5 ■ Valutazione=6

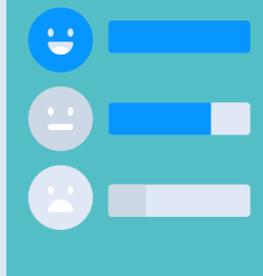


N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2023	Media 2022	Media 2021
1070	79,5%	4,41	4,41	4,27
1092	80,0%	4,40	4,42	4,27
1091	78,1%	4,39	4,42	4,26
1024	78,4%	4,37	4,39	4,21
1036	76,7%	4,35	4,38	4,15
1182	76,5%	4,32	4,32	4,19
1000	75,1%	4,32	4,31	4,17

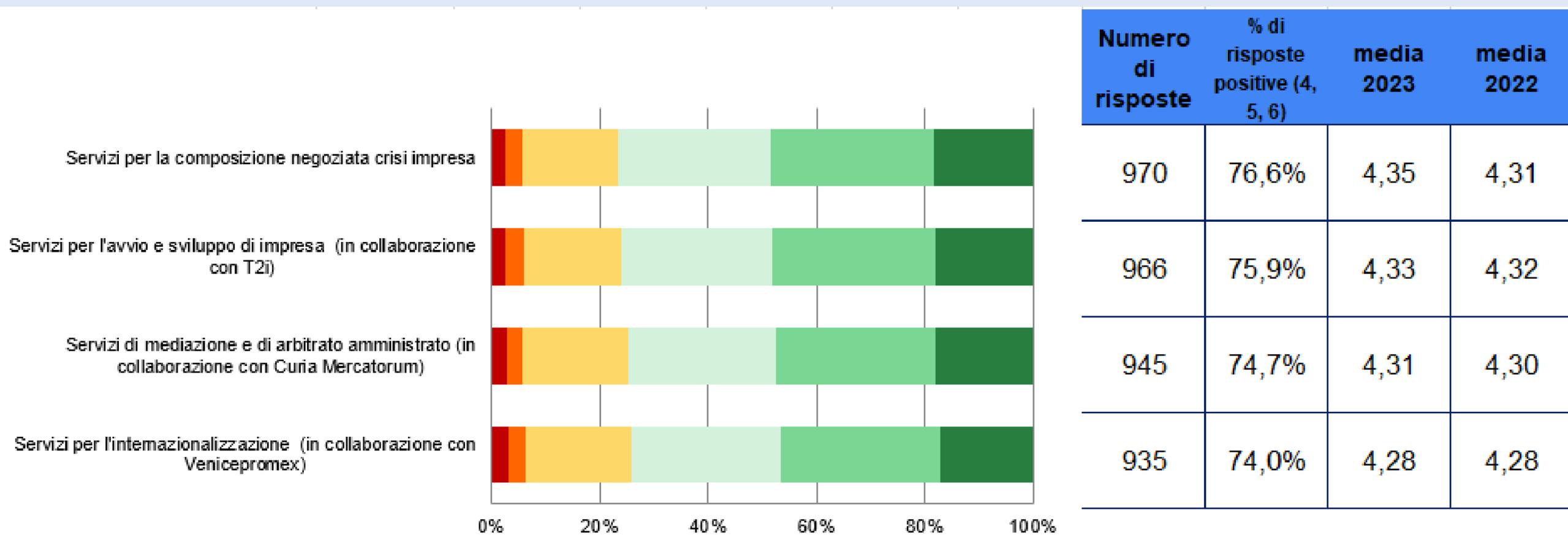


La valutazione dei servizi in collaborazione organismi esterni

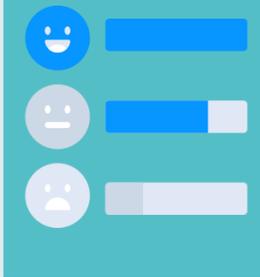
(Scala 1:6)



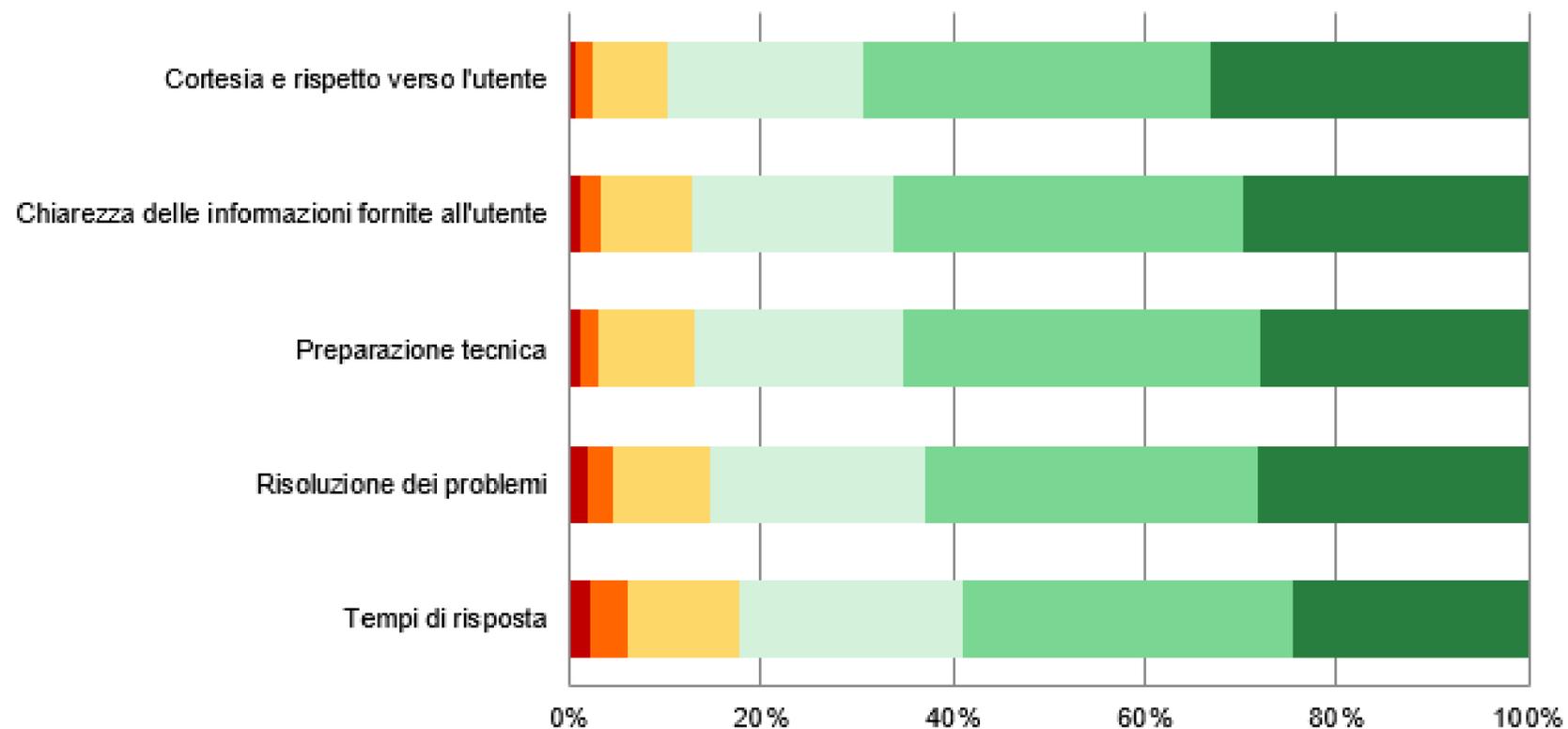
I Servizi camerali, organizzati in collaborazione con altri organismi collegati al sistema camerale sono meno conosciuti dei servizi sviluppati internamente e hanno una valutazione media più bassa, ma in miglioramento rispetto al 2022: **4,32 su 6** con una percentuale di risposte positive del 75,3%.



La valutazione della qualità dei rapporti con il personale camerale (Scala 1:6)



■ Valutazione=1 ■ Valutazione=2 ■ Valutazione=3 ■ Valutazione=4 ■ Valutazione=5 ■ Valutazione=6



Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	media 2023	media 2022	media 2021
2356	89,7%	4,89	4,89	4,83
2352	87,3%	4,79	4,80	4,70
2233	87,1%	4,76	4,76	4,66
2268	85,4%	4,70	4,72	4,65
2274	82,3%	4,58	4,60	4,49



L'**84,1%** dei rispondenti che ha fruito di servizi non obbligatori **consiglierebbe** ad altri utenti di rivolgersi alla **Camera di Commercio** come Ente in grado di rispondere ad esigenze simili.



I servizi fruiti on line

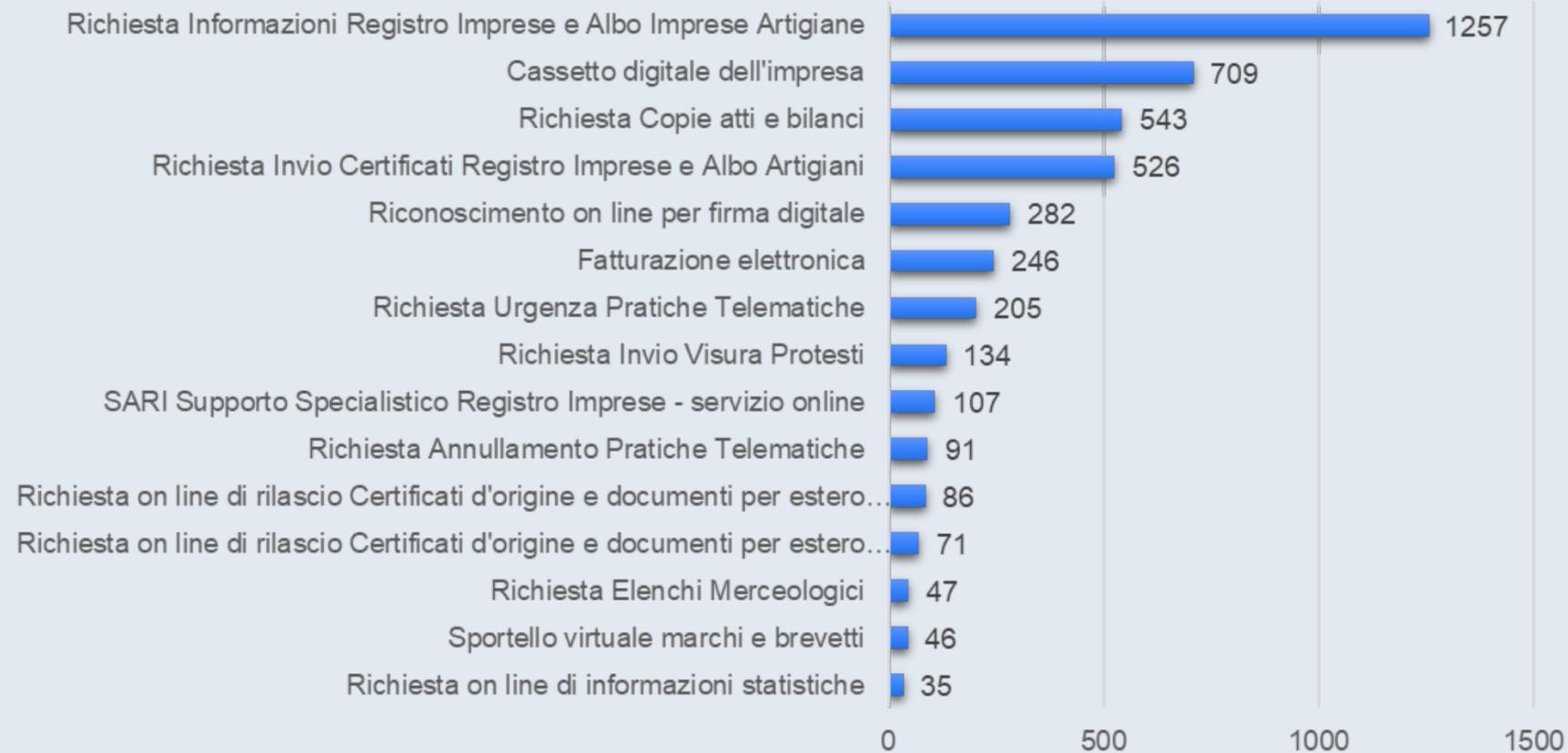


In forte crescita (dal 54% del 2022 al 74% del 2023) la percentuale degli utenti che hanno avuto contatti con la CCIAA ha fruito dei servizi on line in particolare Richiesta di **informazioni su Registro Imprese** e utilizzo del **Cassetto digitale**.

74%

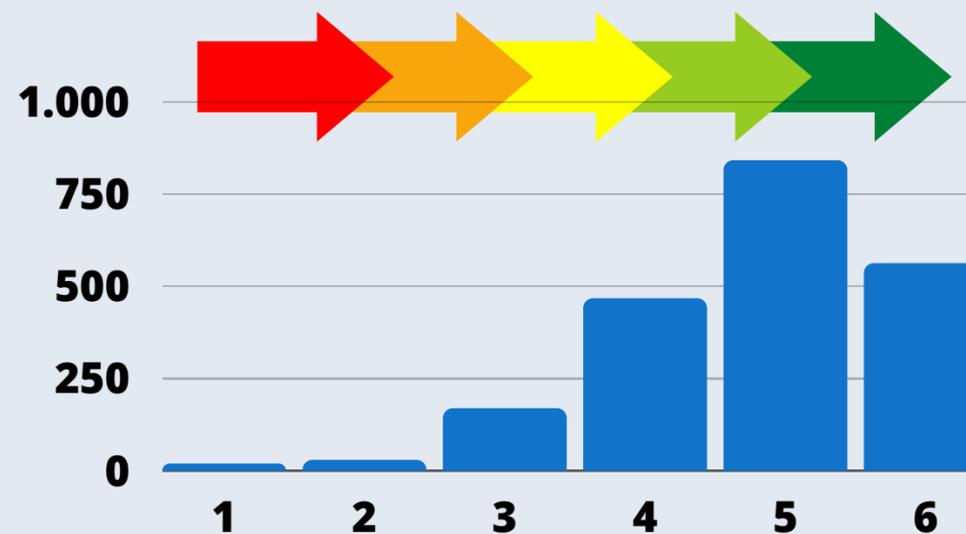
Ha usufruito dei servizi on line

Risposte fruitori dei servizi on line: 2.083



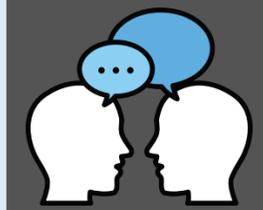
Valutazione media del servizio:

4,8 su 6 (costante rispetto all'anno precedente)



I servizi on line





Quali mezzi di informazione generale utilizzi abitualmente?

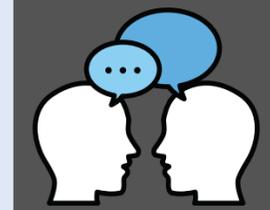
(Rispondenti, 5.583 possibili più risposte: opzioni selezionate: 14.043)

Per questa indagine è stata inserita una domanda relativa ai mezzi di informazione più utilizzati. Il **54,2%** dei rispondenti dichiara di utilizzare principalmente i **motori di ricerca**, il **42,9%** i **quotidiani on line**, il **41,7%** le **televisioni Nazionali** e il **37,5%** i **Social Network**.



I canali di comunicazione

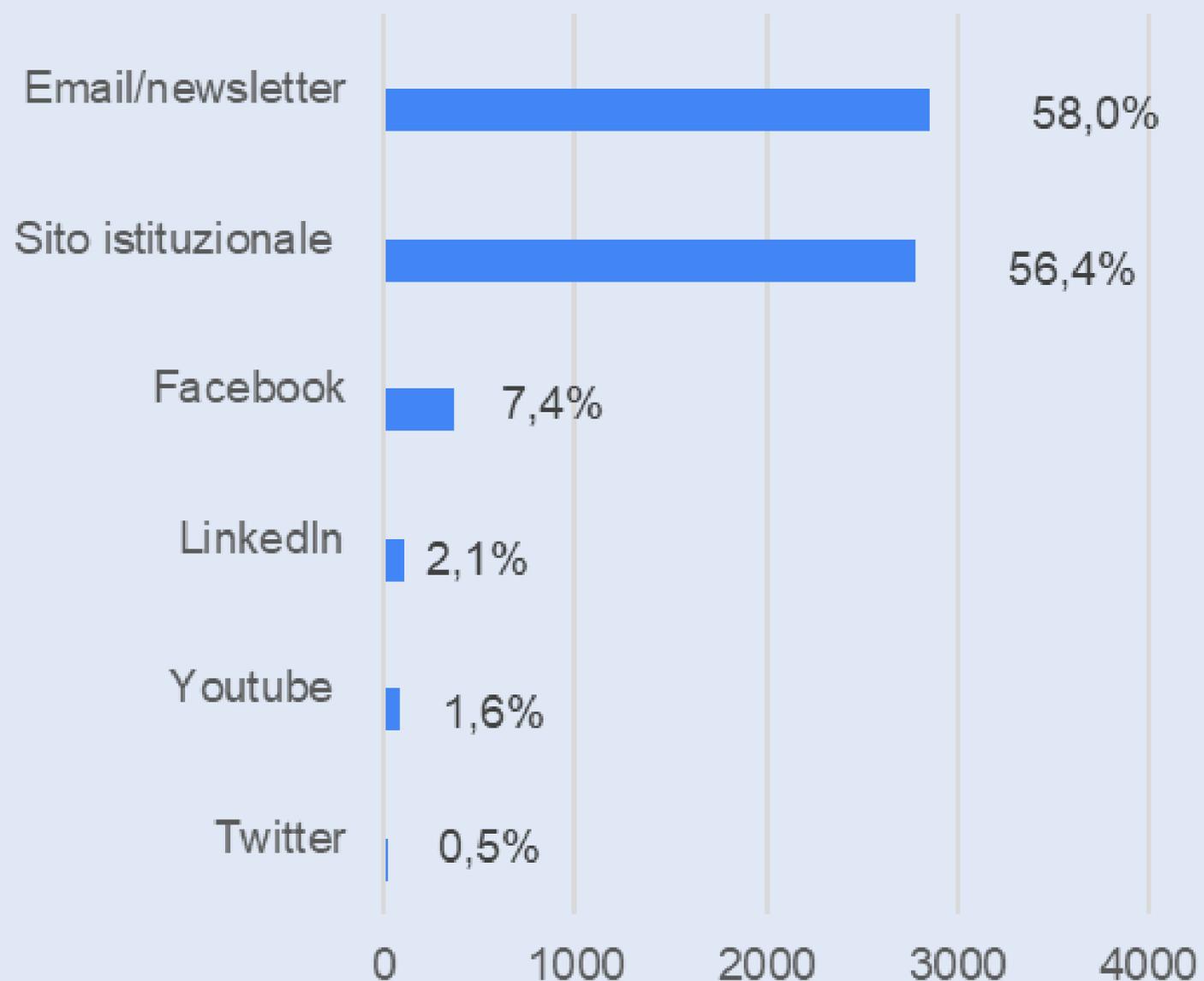




Attraverso quali canali vorresti essere informato dalla Camera di Commercio tra i canali già utilizzati dalla CCIAA?

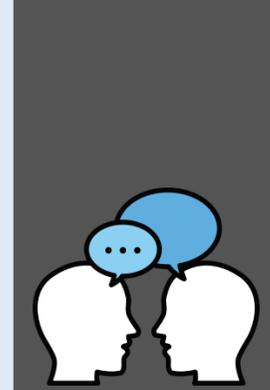
(Rispondenti, 4929; possibili più risposte: opzioni selezionate: 6.211)

Il **58%** dei rispondenti dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni via **email/newsletter** e il **56,4%** attraverso il sito.



I canali di comunicazione

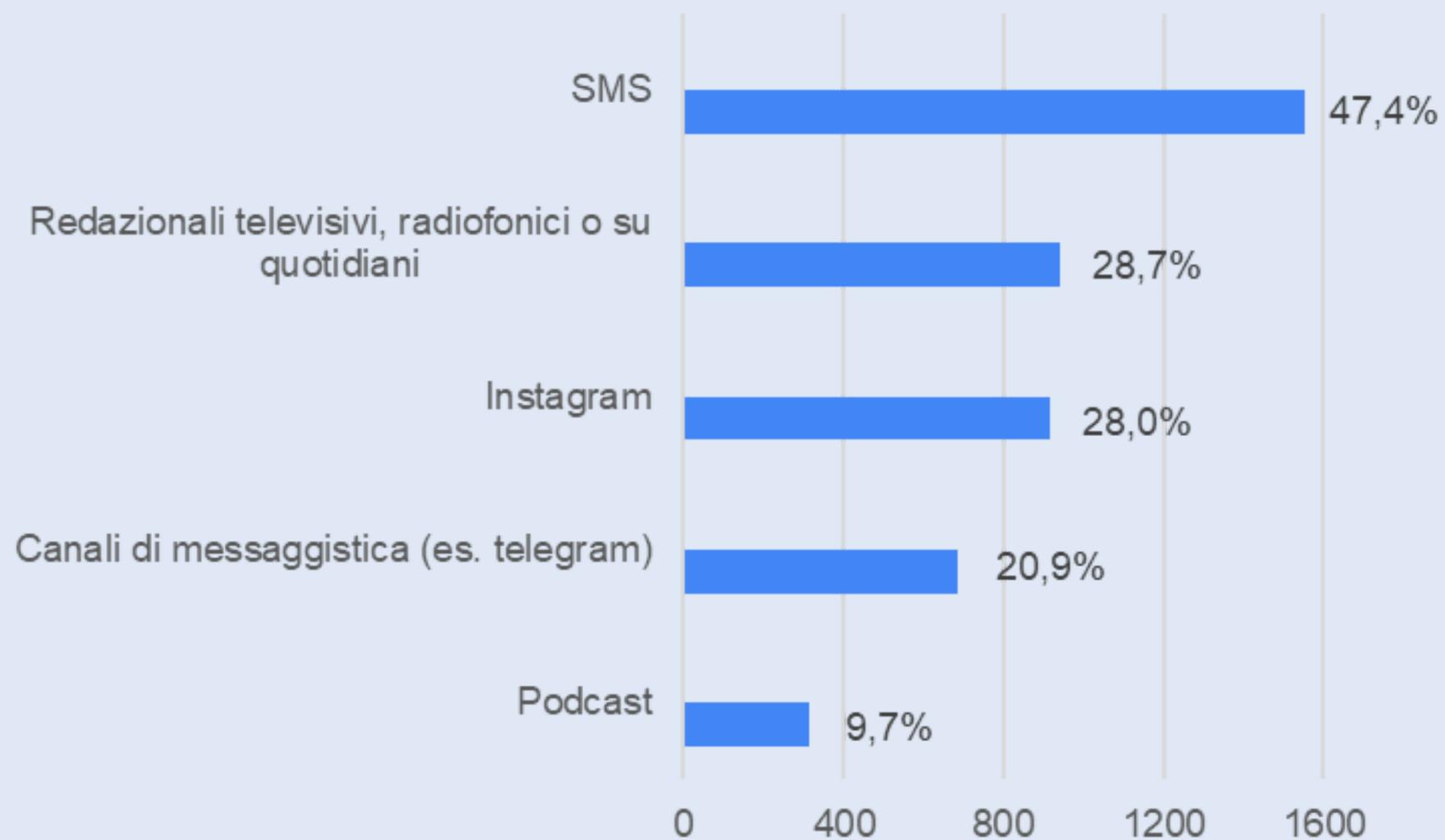




Attraverso quali canali vorresti essere informato dalla Camera di Commercio tra i canali non ancora utilizzati dalla CCIAA?

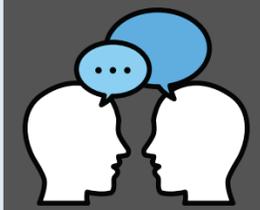
(Rispondenti, 3.274; possibili più risposte: opzioni selezionate: 4.409)

Il **47,4% dei rispondenti** dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni attraverso **SMS**, il **28,7%** attraverso **redazionali** sui mezzi di informazione e il **28%** attraverso **Instagram**.



I canali di comunicazione





Conoscenza e valutazione dei canali di comunicazione: **NEWSLETTER**

Il **16,7%** dei rispondenti è iscritto alla **nostra newsletter**.

Gli iscritti, hanno dato una valutazione media di 4.7, in aumento rispetto agli anni precedenti.

Newsletter



Grado di conoscenza

2023	2022	2021
16.7%	14,3%	15,5%

Valutazione media

2023	2022	2021
4,7	4,6	4,6



I canali di comunicazione

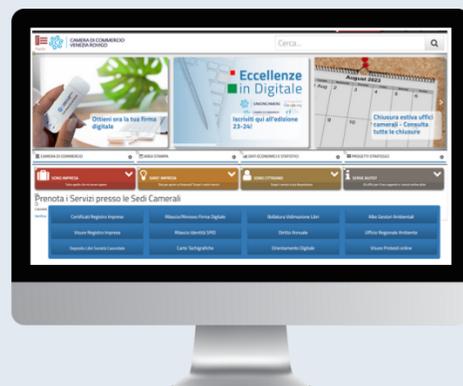




Conoscenza e valutazione dei canali di comunicazione: *SITO ISTITUZIONALE (www.dl.camcom.it)*

Nel 2023 aumenta al 40,7% la percentuale di utenti che ha visitato il nostro sito.
La valutazione media rimane costante al 4,4%.

Sito web



Il **40,7%** dei rispondenti nel corso dell'anno ha **visitato il sito** della Camera di Commercio

Grado di conoscenza

2023	2022	2021
40,7%	35,6%	39,6

Valutazione media

2023	2022	2021
4,4	4,4	4,4



Facilità Navigazione
Voto medio 4,4



Chiarezza e completezza delle informazioni
Voto medio 4,5

I canali di comunicazione



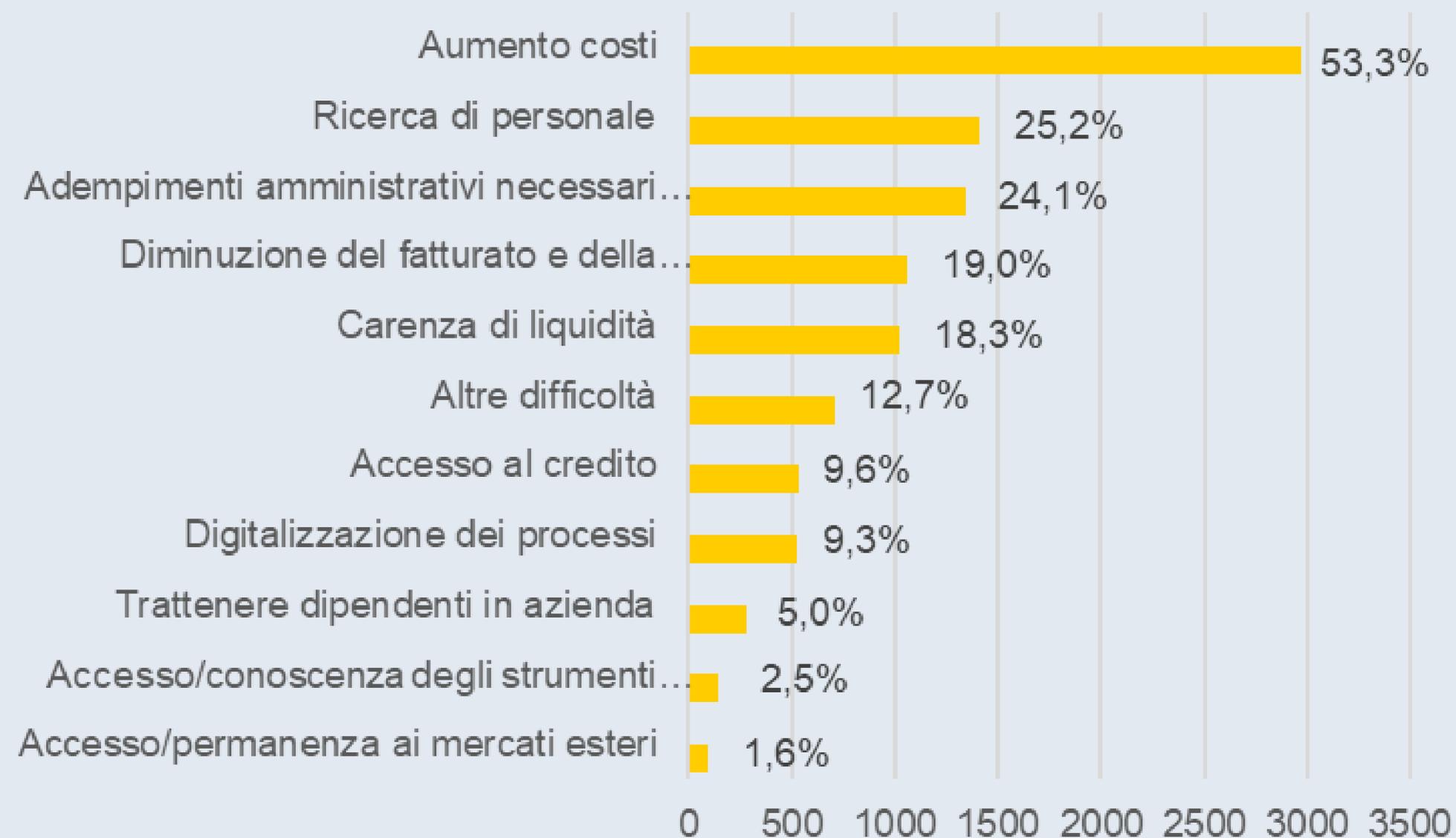


Quali sono le maggiori difficoltà che attualmente riscontra nella sua attività?

(Rispondenti, 5.583; possibili più risposte: opzioni selezionate: 10.997)

Il 16,5% degli utenti dichiara di non avere difficoltà (nel 2022 era il 18% e nel 2021 il 31%)

Tra le difficoltà evidenziate quella decisamente più diffusa è l'aumento dei costi (53,3%), seguito dalla difficoltà nella ricerca di personale (25,2%), dalle difficoltà collegate agli adempimenti amministrativi (24,1%). In riduzione rispetto agli anni precedenti, la percentuale di rispondenti che esprime difficoltà collegate alla diminuzione del fatturato e della clientela (19%).



Le difficoltà attuali



I risultati vengono annualmente pubblicati nel sito camerale alla pagina:
<https://www.dl.camcom.it/camera/trasparenza/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/Dati-ulteriori>

A cura di:
Camera di Commercio Venezia Rovigo
Ufficio Comunicazione/Statistica
e Servizio Qualità

Per informazioni:
tel. 041-786223/222/232
statistica@dl.camcom.it
www.dl.camcom.gov.it



CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA ROVIGO

